CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des comptes publics

PACP • NUMÉRO 102 • 1re SESSION • 42e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 5 juin 2018

Président

L'honorable Kevin Sorenson

Comité permanent des comptes publics

Le mardi 5 juin 2018

● (1530)

[*Traduction*]

Le président (L'hon. Kevin Sorenson (Battle [illegible]–Crowfoot, PCC)): Bonjour, chers collègues.

En ce mardi 5 juin 2018, nous abordons la 102e séance du Comité permanent des comptes publics.

Nous sommes ici aujourd'hui pour examiner le *Rapport 7, Les services consulaires aux Canadiens et aux Canadiennes à l'étranger — Affaires mondiales Canada*, des rapports du printemps 2018 du vérificateur général du Canada.

Nous recevons cet après-midi, du Bureau du vérificateur général, M. Michael Ferguson, vérificateur général du Canada, qui est accompagné de Mme Carol McCalla, directrice principale. Du ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement, nous accueillons M. Ian Shugart, sous-ministre des Affaires étrangères, et Mme Heather Jeffrey, sous-ministre adjointe, Consulaire, Sécurité et gestion des urgences.

Nous écouterons d'abord notre vérificateur général, puis les représentants du ministère; ensuite, nous passerons au premier tour de questions

Bienvenue, monsieur Ferguson.

M. Michael Ferguson (vérificateur général du Canada, Bureau du vérificateur général): Merci.

[*Français*]

Monsieur le président, je vous remercie de nous donner l'occasion de discuter avec vous de notre rapport sur les services consulaires aux Canadiens et aux Canadiennes à l'étranger.

Notre audit a examiné comment Affaires mondiales Canada avait répondu aux demandes d'assistance consulaire de Canadiens voyageant ou vivant à l'étranger. Les Canadiens ont demandé, notamment, de l'assistance lors de crises internationales, comme des catastrophes naturelles, de nouveaux documents de voyage pour remplacer des passeports perdus ou volés, ou même de l'aide parce qu'ils avaient été arrêtés ou étaient détenus à l'étranger.

[*Traduction*]

Nous avons constaté qu'Affaires mondiales Canada avait réussi à déployer rapidement du personnel pour venir en aide aux Canadiens confrontés à une crise en pays étranger et que le ministère avait actualisé ses avertissements aux voyageurs en ligne à mesure que les situations de crise évoluaient. Nous avons aussi constaté que le ministère était en mesure de délivrer rapidement des documents de voyage d'urgence par l'intermédiaire de ses missions à l'étranger.

Toutefois, nous avons constaté que, dans environ deux tiers des cas de Canadiens arrêtés ou détenus à l'étranger que nous avons examinés, les agents consulaires n'avaient pas contacté la personne détenue dans un délai de 24 heures après avoir été avisés de l'arrestation ou de la détention, comme ils doivent le faire. Les agents consulaires avaient pu communiquer avec la plupart de ces personnes dans un délai d'un mois, mais certaines personnes n'avaient jamais été contactées. Lorsque le personnel consulaire communiquait avec un Canadien arrêté ou détenu à l'étranger, il le faisait généralement par courriel ou par téléphone, et non en personne. Il est important d'établir le contact en personne pour évaluer le bien-être des personnes détenues et le niveau d'assistance dont elles ont besoin.

Plus important encore, nous avons constaté qu'Affaires mondiales Canada avait mis trop de temps à évaluer les allégations de mauvais traitements ou de torture de Canadiens détenus a l'étranger.

[*Français*]

En 2004, le juge Dennis O'Connor a mené une enquête sur les mesures prises par les agents canadiens concernant l'arrestation et la détention de Maher Arar. Dans son rapport, le juge O'Connor recommandait à Affaires mondiales Canada de mieux former son personnel à reconnaître les signes de torture et de mauvais traitements et d'informer le ministre rapidement des cas confirmés.

Nous avons constaté que, plus d'une décennie plus tard, l'approche d'Affaires mondiales Canada dans les cas d'arrestation et de détention restait encore insuffisante. Affaires mondiales Canada offrait à ses agents consulaires uniquement une formation générale sur la façon de mener des visites en prison et de reconnaître les signes de torture ou de mauvais traitements. De plus, nous avons constaté que, dans un cas, il avait fallu sept mois aux représentants du ministère pour informer le ministre qu'un Canadien détenu avait probablement été torturé.

Ces lacunes sont critiques pour les Canadiens qui se trouvent en situation de détresse. Affaires mondiales Canada doit veiller à ce que son personnel consulaire bénéficie de la formation et du soutien qu'il lui faut pour pouvoir venir en aide aux citoyens canadiens arrêtés ou détenus à l'étranger.

● (1535)

[*Traduction*]

Lors de notre examen du niveau de service offert par les missions à l'étranger, nous avons constaté un rendement inégal. Par exemple, 4 des 10 missions au volume le plus élevé de travail n'avaient pas atteint leurs cibles de rendement pour la remise des passeports réguliers dans les délais prévus. De plus, Affaires mondiales Canada n'avait pas réparti ses ressources en fonction des différentes charges de travail des missions pour assurer un niveau de service efficace et uniforme.

Enfin, nous avons constaté qu'Affaires mondiales Canada n'avait pas fait le suivi du rendement de la plupart de ses services consulaires à cause de la mauvaise qualité des données. En raison de ce manque de suivi, il était difficile pour le ministère de savoir si son personnel était déployé de manière optimale pour fournir les services promis par le gouvernement aux Canadiens voyageant ou vivant à l'étranger.

Nous avons formulé sept recommandations qu'Affaires mondiales Canada a toutes acceptées.

Monsieur le président, je termine ainsi ma déclaration d'ouverture. Nous serons heureux de répondre aux questions des membres du Comité.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Ferguson.

Nous passons maintenant à M. Shugart. Monsieur, je vous en prie.

M. Ian Shugart (sous-ministre des Affaires étrangères, ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement): Merci, monsieur le président. Étrangement, c'est toujours un plaisir pour moi de me présenter pour les comptes publics.

Je tiens à remercier le vérificateur général pour cette vérification importante qui, comme toujours, nous permettra d'améliorer nos services consulaires aux Canadiens.

En ma qualité de sous-ministre, je tiens aussi à assurer de mon profond respect et de ma sincère gratitude les agents consulaires à l'administration centrale et dans les missions autour du monde compte tenu du dévouement, de la compassion et de la compétence dont ils font preuve au nom des Canadiens.

Je souhaite tout d'abord vous présenter des données contextuelles pour apporter des éclaircissements sur la manière dont Affaires mondiales Canada offre des services consulaires aux Canadiens à l'étranger.

[*Français*]

À mesure que voyager devient plus facile et plus abordable et que la communication devient quasi instantanée, nous remarquons que de plus en plus de Canadiens voyagent, travaillent, étudient et prennent leur retraite à l'étranger. Environ 2,8 millions de Canadiens vivent actuellement à l'extérieur du Canada, et les Canadiens ont effectué 52 millions de voyages à l'étranger en 2016, soit une augmentation d'environ 4 % par rapport à il y a 10 ans.

Dans nos 260 points de service dans le monde, plus de 800 fonctionnaires sont entièrement ou partiellement responsables d'offrir des services consulaires aux Canadiens. Servir les Canadiens à l'étranger représente une fonction primordiale d'Affaires mondiales Canada.

[*Traduction*]

Le travail consulaire est composé d'une large gamme de fonctions, et il comprend divers éléments comme la communication de l'information sur les voyages portant sur les pays étrangers, l'aide apportée aux Canadiens pour leur permettre de prendre des décisions sécuritaires et judicieuses, les visites de Canadiens détenus à l'étranger, l'aide à l'identification et au rapatriement des Canadiens décédés et le fait de réclamer la clémence dans des cas de peine de mort. Nous offrons également des services au nom d'autres ministères du gouvernement, notamment le traitement des demandes de passeports ou de certificats de citoyenneté, qui sont une preuve de citoyenneté.

Nous avons constaté une augmentation des demandes d'aide consulaire de la part des Canadiens à l'étranger. Les agents des services consulaires ont ouvert plus de 277 000 nouveaux dossiers en 2017, soit une hausse de 4 % par rapport à 2016.

La majorité de ces dossiers, soit 98 %, sont de nature courante ou administrative et ils sont résolus rapidement et directement à la mission diplomatique. Le traitement de la proportion restante des dossiers, soit 6 000 cas par an environ ou 2 %, nécessite des échanges et des communications complexes auprès des autorités locales et des gouvernements des pays d'accueil.

Au coeur de chaque cas consulaire, il y a la situation personnelle d'un citoyen canadien à l'étranger ainsi qu'un réseau d'agents consulaires qui sont prêts à aider les citoyens et fiers de cette responsabilité. Je peux vous assurer, chers membres du Comité et monsieur le président, que nous faisons de notre mieux pour communiquer avec nos citoyens qui ont été arrêtés ou incarcérés dès que nous prenons connaissance de leur situation.

Souvent, il faut surmonter des défis liés à l'accès et au contexte sur place. Nous cherchons toujours des moyens de nous améliorer. Pour atteindre cet objectif, nous mettrons en place des formations supplémentaires et adopterons de nouveaux outils pour améliorer la surveillance et la prestation des services.

Nous savons qu'il faut offrir une formation ciblée aux agents consulaires en vue de leur permettre d'adapter leur réponse aux éléments propres à chaque cas et aux divers contextes opérationnels de leur travail qui exigent parfois la collaboration avec plusieurs services de police, des agents d'immigration, des autorités carcérales ainsi que des gouvernements régionaux et provinciaux.

Ces réponses peuvent mettre les agents consulaires dans des situations difficiles et nous avons pris l'engagement de garantir leur sécurité ainsi que celle des Canadiens qu'ils aident. Nous avons déjà mis à l'essai une formation améliorée sur la conduite sécuritaire des visites dans les prisons, formation qui sera offerte à tous les agents consulaires.

● (1540)

Nous avons également lancé le processus de modernisation de nos systèmes de renseignements sur la gestion des cas, ce qui améliorera notre capacité de contrôle de la qualité et de la surveillance, la qualité de nos données et l'application de normes de service uniformes ainsi que la documentation de ces mesures — tout ceci touchant des problèmes que le vérificateur général vient juste de mentionner.

Affaires mondiales Canada prend très au sérieux les allégations de mauvais traitements et de torture des Canadiens à l'étranger et nous prenons toujours des mesures immédiatement pour les examiner. Nous sommes contents de voir que, selon le rapport, dans tous les cas où il y a eu de telles allégations, les agents consulaires dans les missions à l'étranger sont intervenus immédiatement et directement sur place pour réagir à la situation et assurer la sécurité et le bien-être des Canadiens.

Nous pouvons faire mieux. Conformément aux constatations présentées dans le rapport, nous prenons des mesures supplémentaires pour veiller à ce que les ministres soient immédiatement avisés par écrit, dès le départ, lorsqu'il y a des allégations de mauvais traitements ou de torture ainsi que quand il y a suffisamment de renseignements pour déterminer si ces allégations sont fondées.

Affaires mondiales Canada est toujours à la recherche de façons d'améliorer les services consulaires du Canada, avec l'objectif de répondre le mieux possible aux besoins des Canadiens à l'étranger. Il s'agit d'un processus d'amélioration constant fondé notamment sur l'expérience de nos agents consulaires, les commentaires de nos clients et notre analyse des tendances.

[*Français*]

Les services de passeport sont un autre exemple de cette tendance.

Par exemple, au cours de l'année suivant la mise en oeuvre des exigences de l'Autorisation de voyage électronique, l'AVE, plusieurs Canadiens ont dû obtenir un passeport canadien. Les missions touchées ont connu une augmentation de 23 % de toutes les demandes de passeport, une augmentation de 47 % des demandes de preuve de citoyenneté et une augmentation de 70 % des nouvelles demandes de passeport.

En 2017, Affaires mondiales Canada a ouvert plus de 200 000 nouveaux dossiers de services de passeport.

[*Traduction*]

Même si les normes de services ont été respectées dans la majorité des cas, presque 90 %, certaines missions n'ont pas pu répondre à la forte augmentation. Des ressources supplémentaires ont été mises en place pour veiller à donner suite à la demande concernant l'arriéré, et nous avons amélioré l'agilité de notre système de ressourcement.

Nous reconnaissons l'importance de veiller à superviser et à surveiller de manière appropriée les services de délivrance de passeports et nous nous efforçons de fournir des services de passeport efficaces et de grande qualité afin de continuer de répondre aux besoins des Canadiens à l'étranger. Nous réévaluons et améliorons constamment notre façon de travailler. Dans le but d'améliorer de manière globale les normes des services consulaires, nous avons commencé à passer en revue la méthodologie d'affectation des ressources pour nous assurer que la distribution des ressources correspond aux tendances et qu'elle est optimisée dans tout le réseau des missions, afin de continuer d'offrir un niveau de service efficace et uniforme à l'étranger.

Nous sommes heureux que le vérificateur général ait reconnu Affaires mondiales Canada pour son assistance consulaire réussie lors de crises internationales, y compris relativement à la mise à jour en temps opportun des conseils aux voyageurs en ligne, afin de mettre à la disposition des Canadiens les renseignements dont ils avaient besoin pour prendre des décisions éclairées lors de leurs déplacements. Le personnel spécialisé est prêt à aider les Canadiens qui ont besoin d'assistance à l'étranger, entre autres avec le soutien du Centre de surveillance et d'intervention d'urgence, qui traite 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, les appels de partout dans le monde, et d'une équipe permanente de déploiement rapide composée d'agents spécialement formés et expérimentés qui sont prêts à être déployés en quelques heures de préavis partout où leur présence est nécessaire.

Cette équipe a aidé des Canadiens lors du grave séisme au Népal en 2015 et s'est rendue dans les Antilles à l'automne 2017 afin d'apporter un appui supplémentaire dans le cadre de notre intervention locale lors du passage des ouragans Irma et Maria.

● (1545)

Nous reconnaissons déjà le rôle important que jouent les rapports découlant des enseignements tirés afin d'améliorer constamment la façon d'intervenir en cas d'urgence pour secourir les Canadiens, après un événement concernant une intervention d'urgence qui nécessite l'activation de notre équipe d'intervention en cas d'urgence. C'est pourquoi nous sommes en train d'élaborer une approche normalisée à l'échelle du ministère afin de nous assurer que les enseignements tirés soient saisis, évalués et mis en oeuvre de manière plus uniforme pour les divers types de situations d'urgence.

[*Français*]

Affaires mondiales Canada a déjà commencé à fournir des conseils ciblés aux Canadiens dans le cadre de son plan de communication externe, afin d'étendre sa portée grâce à des séances supplémentaires d'information et à des activités de sensibilisation ciblées.

Nous avons mené des recherches sur l'opinion publique auprès des voyageurs canadiens pour mieux comprendre comment ils se préparent en vue d'un voyage, de quelles informations ils ont besoin, quelles sont leurs attentes quant aux services consulaires et quelles voies de communication ils utilisent. Nous savons que les mesures prises par le Canada pour renforcer les liens avec le reste du monde, par exemple grâce aux études et aux relations commerciales internationales, signifient que la demande continuera d'augmenter du côté des services consulaires.

[*Traduction*]

Nous sommes déterminés à fournir au moment opportun des services consulaires professionnels, flexibles et spécialisés afin de répondre à cette demande croissante et à moderniser le programme consulaire. Au cours des prochains mois, nous prévoyons d'améliorer les communications afin d'outiller les Canadiens pour qu'ils puissent mieux se préparer à voyager et de les aider à être plus en sécurité à l'étranger; de fournir de l'assistance rapide, appropriée et professionnelle aux Canadiens lorsqu'ils ont le plus besoin de notre aide, conformément à nos normes de service; de continuer de moderniser la plateforme numérique des services consulaires; de renforcer le soutien à notre réseau d'agents consulaires afin de veiller à ce qu'ils disposent des outils nécessaires et qu'ils aient la formation requise pour fournir des services consulaires modernes; enfin, de tirer parti des accords bilatéraux et d'établir des partenariats pour mieux servir les Canadiens.

Je peux vous assurer que nous restons fermement déterminés à soutenir les Canadiens à l'étranger — nous savons qu'il y a peu de questions auxquelles les parlementaires accordent plus d'importance — et à offrir des services consulaires appropriés au moment opportun.

[*Français*]

Je tiens à remercier les honorables membres du Comité de leur attention.

Je suis prêt, tout comme ma collègue Heather Jeffrey, à répondre à toutes les questions que vous pourriez vouloir nous poser.

Merci bien.

[*Traduction*]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Shugart et monsieur Ferguson. Je sais que le sujet d'aujourd'hui intéresse beaucoup de nombreux députés parce que la plupart d'entre eux savent ce que c'est que de recevoir l'appel d'un parent ou d'une personne qui se trouve à l'étranger. Je suis sûr que de bonnes questions vous seront posées aujourd'hui.

Nous allons commencer par notre vice-présidente, Mme Mendès.

Mme Alexandra Mendès (Brossard—Saint-Lambert, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à vous tous de votre présence aujourd'hui.

Ce sujet est toujours très intéressant, car bon nombre d'entre nous ont des concitoyens qui, d'une façon ou d'une autre, ont besoin de services consulaires à l'étranger. Je me joins à M. Shugart pour féliciter nos agents des services consulaires de leur rendement exemplaire dans leurs fonctions. Je crois bien que nous avons probablement les meilleurs services consulaires au monde. Je remercie M. Ferguson et son équipe de nous signaler ce qui mérite d'être amélioré. Notre premier ministre aime bien dire que nous pouvons toujours faire mieux.

Une chose m'interpelle dans votre rapport, monsieur Ferguson — et, honnêtement, j'en ai été très surprise. Au paragraphe 7.4, vous dites: « Le niveau d'assistance consulaire que le Canada offre dans ses missions à l'étranger est discrétionnaire, c'est-à-dire qu'il n'est pas prescrit par la loi. » Pouvez-vous, monsieur Shugart, ou vous, monsieur Ferguson, nous dire si vous voyez cela comme une faiblesse de nos responsabilités consulaires ou encore si c'est une chose sur laquelle nous devrions nous pencher.

● (1550)

M. Michael Ferguson: Je ne saurais commenter cela. La façon dont le gouvernement souhaite offrir ces types de services relève de politiques gouvernementales. Si un gouvernement décide d'instituer une loi ou de traiter la question d'une autre façon, c'est à lui à décider. Ce n'est pas une chose sur laquelle j'ai une opinion dans un sens ou dans l'autre.

Mme Alexandra Mendès: Merci.

Monsieur Shugart.

M. Ian Shugart: En ma qualité de fonctionnaire, j'abonde dans ce sens, bien sûr. D'autres pays comparables, comme le Royaume-Uni, ont aussi cette tradition d'offrir un soutien consulaire à leurs citoyens au titre de ce que l'on appelle la prérogative royale, soit la capacité de la Couronne d'agir dans l'intérêt de ses citoyens.

Je souligne que c'est une politique de longue date que tous les gouvernements ont appuyée. C'est réellement, à mon avis, une attente non partisane des parlementaires. En ce qui concerne le service que nous offrons, comme toute autre chose au ministère, nous en sommes responsables. Voilà pourquoi nous sommes ici aujourd'hui, à juste titre et avec tant de détails.

Enfin, je ne peux penser à une autre situation où l'individualité des circonstances est aussi prononcée que dans les services consulaires. Nous disposons d'une certaine marge de manoeuvre que les lois et règlements ne peuvent offrir parfois, comme vous le savez. Nous avons établi par le truchement de la prérogative ce service consulaire qui est, je suis d'accord avec vous, d'une grande efficacité selon les normes mondiales. Nous avons l'intention de le rendre aussi efficace que possible sur le terrain. Cet engagement s'applique, quel que soit le motif juridique du service.

Mme Alexandra Mendès: J'apprécie votre réponse parce que, pour moi, c'était une surprise. Je suis heureuse de comprendre pourquoi, et pourquoi la tradition s'est maintenue.

Quand M. Ferguson se présente devant nous avec ses audits, il y a toujours, semble-t-il, le problème des données: comment nous les saisissons, comment nous les utilisons et comment nous trouvons un moyen efficace d'améliorer ce qui a été jugé peu satisfaisant. Vous avez présenté quelques chiffres et pourcentages, mais avez-vous une idée du nombre de voyageurs et d'expatriés canadiens qui s'inscrivent effectivement auprès des missions quand ils sont à l'étranger?

M. Ian Shugart: C'est une excellente question et — avant que Heather ne réponde — je dirais que cela varie largement. Les raisons pour lesquelles des Canadiens ne s'inscrivent pas varient également.

Mme Alexandra Mendès: Serait-ce, entre autres, parce qu'ils ne savent pas qu'il est raisonnablement facile de s'inscrire en ligne?

M. Ian Shugart: Sans aucun doute, et nous pourrions en faire plus. Si vous me le permettez, je profiterai de cette audience pour plaider ma cause auprès des Canadiens qui voyagent et, dans certains cas, des parents d'étudiants et d'autres voyageurs, leur affirmant que toutes nos missions offrent ce service. C'est très important, à notre avis, surtout dans le cas des endroits qu'il est quelque peu plus dangereux de visiter, ainsi que pour le cas où ils pourraient tomber malades ou être victimes d'un accident, d'un désastre naturel ou d'une crise locale. Cela pourrait améliorer considérablement la capacité de nos agents consulaires de les aider proactivement et efficacement.

Mme Alexandra Mendès: Avant d'entrer dans le corps du sujet, serait-ce là une chose que la IATA — je crois que la IATA est l'organisme qui réglemente les voyages aériens — pourrait ajouter, sur les billets d'avion tout du moins, une sorte de remarque comme: « Veuillez vous inscrire auprès de votre mission », ou autre chose du genre? Cela me semble si élémentaire que les citoyens, quand ils vont à l'étranger, se placent sous la protection de leur propre gouvernement.

● (1555)

M. Ian Shugart: Nous encourageons certainement les Canadiens à le faire, et je vous remercie de cette question.

Heather, vous pourrez peut-être présenter des chiffres.

Mme Heather Jeffrey (sous-ministre adjointe, Consulaire, Sécurité et gestion des urgences, ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement): Oui. À l'heure actuelle, 220 000 Canadiens environ sont inscrits dans le registre des Canadiens à l'étranger. C'est un tout petit nombre par rapport aux millions qui, nous le savons, voyagent et résident à l'étranger. Dans le cadre de certains des sondages que nous avons menés pour découvrir les raisons pour lesquelles les Canadiens ne s'inscrivent pas, on nous a mentionné le manque de sensibilisation. Nous redoublons nos efforts pour produire des campagnes de communication ciblées auprès des voyageurs, y compris une collaboration avec les agents de voyage et les autres représentants de l'industrie des voyages pour que ceux-ci en fassent la promotion.

Une autre des raisons citées est le fait que bien des gens entretiennent de fausses impressions quant à l'usage que le gouvernement pourrait faire de ce genre de données, le fait qu'elles pourraient changer de main, ce qui n'est pas le cas. Conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, ces données servent exclusivement à des fins consulaires.

Enfin, à mon avis, les Canadiens ne sont pas pleinement conscients du genre de service que ce genre d'inscription pourrait leur offrir. Nous envoyons environ 650 consignes d'urgence par année aux personnes inscrites. En cas d'incident local mettant en cause la sécurité auquel nous devons réagir, nous utilisons ces coordonnées pour atteindre et alerter les Canadiens des situations qui pourraient menacer leur sécurité. Nous estimons que cet aspect est important et nous l'avons intégré à notre stratégie de communication afin de trouver d'autres moyens encore de joindre les gens.

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant au côté de l'opposition, Mme Kusie.

Bienvenue à notre comité.

[*Français*]

Mme Stephanie Kusie (Calgary Midnapore, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie nos témoins d'être ici, aujourd'hui.

[*Traduction*]

Je suis très fière d'avoir été une agente de gestion consulaire pendant plus de 10 ans à Affaires mondiales Canada, ayant été la consule en El Salvador ainsi qu'à Dallas, au Texas. En El Salvador, je relevais de Mme Allard-Gomez et à Dallas, au Texas, de Paula Caldwell St-Onge; j'ai aussi assumé les fonctions intérimaires en Argentine sous la direction de Jamie Bell et d'Yves Gagnon. Je suis très fière d'avoir de solides antécédents à Affaires mondiales Canada.

Je remarque dans la conclusion du rapport d'audit que votre ministère ne disposait pas de l'information sur le rendement nécessaire pour s'assurer qu'il avait bien répondu aux demandes d'aide consulaire de la part des Canadiens voyageant ou vivant à l'étranger, comme vous l'avez mentionné dans votre déclaration préliminaire, monsieur Shugart. Je cite: « Affaires mondiales Canada était dans l'incapacité de s'assurer que ces services étaient efficaces ou appropriés. »

Monsieur Shugart, comment ce gouvernement peut-il ne pas exiger ces normes de services, rendant vulnérables tant votre ministère que, surtout, les Canadiens?

M. Ian Shugart: Je crois que, comme l'a dit le vérificateur général, nous acceptons cette constatation et mettons dans notre plan de gestion des mesures visant à rectifier la situation.

La question des données sur le rendement est un sujet plutôt généralisé au gouvernement. Presque tout le monde, je crois, a tendance à se concentrer sur la tâche et à négliger les systèmes de données qui nous permettraient de suivre et de savoir avec précision la mesure dans laquelle nous réussissons dans nos fonctions. Souvent, c'est le vérificateur général et son équipe qui attirent notre attention sur des points précis.

Et cela, mesdames et messieurs, n'est pas une excuse. C'est la simple explication d'une tendance à l'échelle des ministères. En général, les ressources sont dirigées vers les crêtes de volume.

Il y avait, parmi les préoccupations exprimées, le fait que nous n'avons pas revu récemment les normes de service pour faire en sorte qu'elles s'harmonisent avec des mesures de rendement raisonnables, et nous nous sommes engagés à rajuster le tir sur ce plan également.

Mme Stephanie Kusie: Merci beaucoup, monsieur Shugart.

Je suis aussi très fière d'avoir conçu le cheminement critique de l'activité consulaire pour les Canadiens sur le site Web et l'application voyage.gc.ca. Les Canadiens comptent sur ces outils pour voyager en toute sécurité à l'étranger; cependant, le rapport d'audit a aussi souligné que la revue cyclique obligatoire des Conseils aux voyageurs et avertissements n'était pas toujours faite au moment voulu.

Monsieur Shugart, comment le gouvernement peut-il ne pas ordonner cette tâche cruciale, laissant les Canadiens sans renseignements complets avant la prise de décisions de voyage cruciale?

● (1600)

Mme Heather Jeffrey: Nous étions heureux de constater que le rapport d'audit avait relevé qu'en réaction aux crises ou changements de contexte local les Conseils aux voyageurs avaient été mis à jour. Nous avons des ressources à Ottawa qui sont chargées, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de se tenir au courant de la situation sur le terrain. Que ce soit au milieu de la nuit ou pendant les fins de semaine, quel que soit l'événement qui se produit sur les lieux, les conseils sont mis à jour et sont constamment actualisés en fonction du contexte local.

Là où nous avons pris du retard, et là où le vérificateur général a mentionné que nous devions faire mieux, c'est au niveau de la revue obligatoire selon un cycle de 18 mois, un examen de chaque pays dans son ensemble, accompagné des différents conseils s'y rapportant et veillant à éliminer tout manque de cohérence. Suite à cette observation, nous avons ajouté des ressources pour atteindre cet objectif et réduire les arriérés.

Mme Stephanie Kusie: Merci, madame Jeffrey.

Je me souviens de m'être assise, à maintes reprises, avec des Canadiens incarcérés en El Salvador, au Paraguay et à Montevideo, afin de veiller à ce que leurs besoins fondamentaux soient comblés et, dans certains cas, que le processus judiciaire soit équitable, et pourtant, le rapport d'audit mentionne que les agents d'Affaires mondiales Canada n'étaient pas toujours capables de communiquer avec des Canadiens qui avaient été arrêtés ou détenus à l'étranger selon ses normes de service et, en outre, que les dossiers ne contenaient pas d'information expliquant les raisons pour lesquelles le contact n'avait pas été pris.

Je conviens, monsieur Shugart, que noter de l'information dans le dossier, après coup, prend du temps, mais il est également mentionné dans le rapport que le niveau d'aide consulaire accordée variait d'un cas à l'autre et n'était pas cohérent.

Monsieur Shugart, les Canadiens peuvent-ils se sentir en sécurité à l'étranger avec le présent gouvernement en sachant qu'il y a incertitude quant à l'obtention d'une aide en temps opportun si jamais ils devaient être incarcérés?

M. Ian Shugart: À mon avis, les Canadiens devraient se sentir rassurés par cet audit et la réponse du ministère à cet égard, ainsi que par les faits que nous avons présentés au sujet de notre réponse aux Canadiens en détention — le plus grand engagement, je dirais, non seulement par ce gouvernement, mais par n'importe quel gouvernement canadien de répondre à leurs besoins et de réagir dans leur situation.

Vous avez tout à fait raison, il y a des lacunes dans les dossiers, quelquefois en raison de la lourde charge de travail des agents consulaires. Il est possible qu'ils mettent de côté l'action d'annoter le dossier tandis qu'ils s'attachent à gérer le cas avec les autorités locales, et ainsi de suite. Dans un monde idéal, il ne devrait pas arriver que les renseignements ne soient pas portés au dossier. Je crois que c'est une situation qui découle naturellement sur le terrain sous les pressions de ces situations.

Nous avons répondu à cela en améliorant la formation dispensée aux agents consulaires. Dans un réseau aussi grand que le nôtre et avec une telle variété de circonstances auxquelles des Canadiens pourront faire face, c'est une entreprise considérable que d'assurer une discipline constante à l'échelle du réseau tout entier. C'est notre objectif, cependant, et c'est ce que nous nous attacherons à faire.

Le président: Merci beaucoup, madame Kusie et monsieur Shugart.

Mme Stephanie Kusie: Merci, monsieur le président.

Le président: Nous avons le plaisir d'avoir M. Garrison avec nous aujourd'hui.

Monsieur Garrison, vous avez sept minutes.

M. Randall Garrison (Esquimalt—Saanich—Sooke, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence aujourd'hui. Je remercie aussi M. Ferguson du travail qu'a représenté cet audit.

Bien que je convienne avec la plupart des Canadiens que la performance générale des services consulaires est très bonne, je dois dire que je suis un peu perturbé par les constatations concernant le traitement des Canadiens arrêtés ou détenus à l'étranger. En fait, je suis d'avis que c'est inacceptable et je le dis en tant que personne qui a, avant de devenir député, travaillé en tant qu'observateur des droits de la personne à l'échelle internationale. J'ai visité des prisons en Afghanistan, en Indonésie, aux Philippines et au Canada, et j'ai été en position de demander de meilleurs traitements et de négocier la libération de personnes injustement détenues.

Par conséquent, je trouve plutôt perturbantes certaines des choses qui sont mentionnées dans ce rapport, quoiqu'en des termes très atténués. Quand on dit que nous avons, peut-être, 1 600 personnes arrêtées ou détenues au cours d'une année, et que dans le cas de moins de la moitié d'entre elles, on a pris contact avec elles dans les 24 heures, et ce, dans la plupart des cas, pas en personne, cela signifie que plus de 1 000 Canadiens au cours d'une année ne font pas l'objet d'une prise de contact dans les 24 heures, ce qui est la période critique des détentions.

Aussi, plus loin dans le rapport, on dit que dans cet échantillon, près de 5 % n'ont pas été contactés du tout, ce qui signifie que jusqu'à 80 Canadiens détenus au cours d'une année n'ont jamais été contactés par leur gouvernement. Je ne crois pas que ce soit un très bon bilan.

Mes premières questions s'adressent à M. Ferguson, au sujet de l'étude.

Dans votre rapport, vous avez concentré votre attention sur un aspect du contact avec les personnes arrêtées, mais au paragraphe 7.37, vous dites que les services consulaires consistent aussi à informer les membres de la famille, à appeler à un traitement juste et équitable et à plaider en faveur du bien-être général du détenu. Avez-vous examiné la performance sur ce plan, ou vous êtes-vous concentré simplement sur la première mention, qui est de prendre contact avec les Canadiens qui ont été détenus? Je ne vois cela nulle part dans le rapport.

● (1605)

M. Michael Ferguson: Je vais laisser Mme McCalla répondre à cela.

Mme Carol McCalla (directrice principale, Bureau du vérificateur général): Nous avons dirigé notre attention sur le contact initial dans un délai de 24 heures, puis le contact continu pour ceux qui ont été emprisonnés pendant plus d'une semaine.

Pour que les agents consulaires puissent entrer en contact avec les membres de la famille et plaider en leur nom, ils doivent obtenir un consentement. Nous avons étudié ces cas pour déterminer si le consentement avait été donné et ce que la personne détenue avait demandé. Dans certains cas, celle-ci ne voulait pas que les agents consulaires tentent de plaider en sa faveur jusqu'à ce qu'elle soit libérée. Nous avons, toutefois, regardé si le consentement avait été donné.

Nous avons eu de la difficulté à trouver ce renseignement dans de nombreux dossiers, et il nous a fallu faire un suivi intense auprès des fonctionnaires d'Affaires mondiales pour obtenir cette documentation. Là encore, cela fait état de la qualité de la documentation dans le dossier de gestion du cas, et c'est une chose que les fonctionnaires d'Affaires mondiales devraient surveiller régulièrement.

M. Randall Garrison: Je conçois, bien sûr, que la priorité doit être accordée à l'examen de ces prises de contact dans les 24 premières heures, parce que celles-ci sont cruciales, mais je peux imaginer un monde dans lequel vous pourriez mieux faire pour tout le reste, quoique ce ne serait probablement pas le monde dans lequel vous vivez en réalité. Si votre performance n'est pas très bonne pour le contact initial, je m'inquiète de la performance pour le reste des choses.

Avez-vous déterminé que la même norme de service est appliquée dans tous les pays où des gens étaient détenus ou arrêtés, malgré les très grandes différences sur le plan des risques de détention et d'arrestation dans divers pays? En d'autres termes, y a-t-il une seule norme de service?

Mme Carol McCalla: Il n'y a qu'une seule norme de service. L'exigence de la prise de contact dans un délai de 24 heures est la même, quelle que soit la région du monde où l'on est arrêté. Nous avons cherché à déterminer si les agents avaient fait un effort raisonnable. Dans certains cas, les autorités locales leur ont refusé l'accès, mais nous avons cherché à voir cela dans le dossier.

Nous avons trouvé un nombre troublant de cas où la documentation était inexistante, et nous n'avons donc même pas pu voir ni présumer que les agents ont essayé de prendre contact. C'est l'aspect sur lequel nous voulions attirer l'attention, mais nous avons bien noté que dans un tiers des cas le contact a été pris comme il se doit.

M. Randall Garrison: Je comprends que c'est difficile. J'ai vécu une situation où le bureau dans lequel nous attendions devait être nettoyé et tous les meubles devaient en être retirés. On nous a dit que nous aurions à attendre cinq heures. Cinq heures plus tard, on nous a dit qu'il n'y avait personne en prison, que toutes les cellules étaient vides et que nous étions libres d'aller voir. Par conséquent, je comprends que ce n'est pas une tâche simple.

Ce qui m'inquiète, c'est que nous savons à quel point sont élevés les risques de torture, de mauvais traitements et, quelquefois, qu'une personne soit simplement égarée dans le labyrinthe du système carcéral. J'ai interviewé des gens en Afghanistan qui ne savaient même pas pourquoi ils étaient en prison, et personne ne pouvait trouver leur dossier. Voilà pourquoi il est si crucial que nous prenions contact dans ce délai de 24 heures.

Je vais poser une question au ministère. Je trouve que la recommandation est formulée en un langage très poli, très doux, mais le ministère répond en disant qu'il va réexaminer les normes de service. Ce ne sont pas les normes de service qui sont le problème. C'est leur non-respect qui est le problème. Cela me laisse entendre que vous pourriez dire: « Eh bien, comme nous n'arrivons pas à les contacter dans un délai de 24 heures, nous allons changer cette norme de service. » Ce serait une conclusion perturbante, et j'aimerais que vous me rassuriez que ce n'est pas ce que vous vouliez dire.

● (1610)

M. Ian Shugart: Monsieur le président, je peux rassurer le député qu'il n'en est rien. Cette observation dans l'audit signifie que ces normes de service n'ont pas été revues. Nous acceptons tout à fait la recommandation importante de documenter ces visites. Une fois de plus, je précise que ce n'est pas une excuse ni une évasion quant à cette recommandation, mais qu'il s'agissait de faire ressortir le fait que l'absence de documentation ne signifie pas que les agents consulaires n'ont pas fait l'effort. Cela signifie que l'effort n'est pas documenté. C'est sur ce plan que nous devons mieux faire sur toute la ligne de l'action de documentation.

En ce qui concerne les normes de service, il s'agit de faire en sorte que celles-ci soient plus précises et réalistes dans les circonstances. Ces normes de service doivent mieux faire état de l'environnement dans lequel nous fonctionnons, de sorte qu'à l'avenir, quand nous serons mieux en mesure de faire un suivi de notre performance, un vérificateur général ne dira pas: « L'écart entre les normes de service et le rendement perdure. » Il ne s'agit pas de baisser le dénominateur à un niveau plus facile. Il s'agit d'être plus précis concernant les circonstances dans les pays pour que les normes de service soient précises et appropriées dans les circonstances.

Le président: Merci, monsieur Shugart et monsieur Garrison.

[*Français*]

Monsieur Massé, vous disposez de sept minutes.

M. Rémi Massé (Avignon—La Mitis—Matane—Matapédia, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie encore une fois le vérificateur général et son équipe de nous présenter les conclusions importantes de ce rapport afin de nous permettre, à nous politiciens, de faire la lumière sur des enjeux importants qui doivent être corrigés afin d'offrir un service toujours de meilleure qualité aux citoyens.

Je vous remercie aussi d'être ici, monsieur Shugart, ainsi que votre équipe de vous appuyer pour vous permettre de témoigner. Je sais qu'il y a beaucoup de travail derrière la préparation à une rencontre devant les comités du Parlement.

Je vous poserai ma première question, monsieur Shugart. Dans les conclusions et les éléments contenus dans son rapport, et dans le message qu'il a transmis lors du dépôt de l'ensemble de ses rapports, le vérificateur général a parlé d'une culture qui doit changer au sein de la fonction publique fédérale. Je suis extrêmement curieux de vous entendre parler de la stratégie que vous avez mise en place, ou que vous entendez mettre en place, pour pouvoir partager les conclusions de ce rapport avec les fonctionnaires de votre ministère. Ceux-ci seraient alors en mesure de reconnaître des éléments positifs, mais aussi des éléments qui doivent être améliorés, pour que chacun, chaque équipe et chaque secteur de votre ministère puisse s'engager dans une démarche afin de régler certains enjeux. Nous pourrons entrer dans les détails de certains enjeux tout à l'heure.

Ma question vise à savoir quelle est, ou quelle sera, votre stratégie pour pouvoir partager ces éléments en vue d'améliorer les services d'Affaires mondiales Canada.

M. Ian Shugart: Je vous remercie de votre question.

Je laisserai à Mme Jeffrey le soin de faire certains commentaires, mais tout d'abord, je dirai que la formation de nos agents consulaires est le moyen le plus important et le plus efficace pour améliorer le rendement à cet égard. J'étais sur le point d'utiliser le mot « culture ». En effet, c'est une question de culture dans le sens où la discipline nécessaire à la préparation de la documentation et l'élaboration de preuves à partir des dossiers, et le reste, dont nous venons de discuter, doivent être améliorées. Je ne pense pas que ce soit une question de culture en ce qui concerne l'engagement de nos agents consulaires, de nos gestionnaires consulaires et de nos chefs de mission dans le monde, ou en ce qui a trait au fait de donner aux Canadiennes et aux Canadiens les services les plus efficaces possible dans des circonstances spécifiques.

Dans quelques semaines — dans quelques jours, en fait —, je vais personnellement rencontrer, avec un de mes collègues, les membres de l'équipe consulaire, ici à Ottawa. Je vais les encourager à discuter de leurs expériences, des défis à l'interne, des demandes et des tendances, soit de toutes leurs préoccupations.

Je n'ai aucun doute, en ce qui concerne l'engagement de nos agents consulaires à fournir le meilleur service possible. Autrement, il faut leur fournir les outils nécessaires, soit la communication, soit la formation en ce qui concerne les visites en prison, par exemple. Il faut les aider à fournir le service le plus admirable possible.

● (1615)

M. Rémi Massé: Peut-être, dans ce contexte, y a-t-il des outils qui peuvent être fournis aux agents consulaires.

Le vérificateur a identifié, dans son rapport, des lacunes sur le plan du rendement de certaines missions. Il y notait que quatre des dix missions qui affichaient le plus haut volume de travail n'avaient pas atteint les cibles de rendement. Ces cibles de rendement font en sorte qu'au moins 90 % des passeports — on parle ici des passeports — doivent être fournis dans un délai de 20 jours.

On sait qu'il y a eu des changements sur le plan de l'administration pour les citoyens canadiens qui souhaitent voyager. Par exemple, l'émission de l'Autorisation de voyage électronique a créé une pression importante. Lorsqu'on compare ces 10 missions, on voit, par exemple, que la mission de Hong Kong s'est quand même très bien tirée d'affaire et qu'elle a été en mesure d'atteindre ses cibles de rendement, alors que celle de Londres affichait une performance beaucoup moins bonne.

J'aimerais vous entendre parler de ce qui fait en sorte qu'une mission comme celle de Londres, lorsqu'on la compare avec celle de Hong Kong, n'est pas en mesure d'atteindre ses objectifs de rendement. Je veux savoir surtout quelles sont les mesures correctives mises en place pour pouvoir rectifier le tir?

[*Traduction*]

Mme Heather Jeffrey: En ce qui concerne la norme de service de délivrance des passeports dans un délai de 20 jours, son application diffère dans nos missions à l'étranger. Nous avons constaté que la façon dont nous avons attribué les ressources et doté ces missions n'était pas suffisamment souple pour tenir compte des pointes que nous avons connues. Nous savons qu'avec l'introduction du passeport de 10 ans, il y aura dorénavant des périodes de pointe et de creux dans la demande des passeports à l'étranger, et il va falloir que nous nous adaptions.

Nous avons déjà commencé à adapter notre système d'attribution des ressources pour pouvoir répondre par une capacité supplémentaire en période de crête. Nous nous dirigeons vers un accord pluriannuel avec IRCC qui nous permettra d'installer des ressources à plus long terme pour nous adapter aux pointes et aux creux, au moyen d'une capacité accrue pour le personnel d'été et les autres périodes de pointe des voyages quand nous savons que la demande de passeports augmente.

Certaines missions avaient la capacité de rediriger des ressources pour tenter d'absorber les pointes et, dans certains cas, elles sont allées chercher cette capacité dans d'autres types de services qu'elles auraient pu fournir. Nous avons trouvé qu'en général, il était plus difficile à l'étranger d'avoir suffisamment de souplesse à cause de la nécessité de trouver des personnes bilingues, formées à la prestation des services de passeports, parce que ceux-ci sont si importants et doivent être produits de façon rigoureuse. Nous avons institué un nouveau système pour tenter de faire cela, parce que nous savons qu'à partir de maintenant, hormis l'AVE, il y aura des fluctuations de la demande et notre système doit être plus souple.

Le président: Merci.

Merci, monsieur Massé.

Avant de passer à M. Nuttall, pourriez-vous donner aux Canadiens qui regardent cette audience ou qui pourraient revenir à ce sujet...? Nous avons parlé des députés qui reçoivent un appel des membres de la famille. J'ai reçu un tel appel une veille de Noël ou durant la saison des Fêtes. Si vous avez de la difficulté à répondre dans un délai de 24 heures; êtes-vous toujours averti en 24 heures?

En général, nous demandons aux familles d'une personne qui a été incarcérée à l'étranger... Elles nous disent: « Monsieur Sorenson, nous ne savons pas quoi faire. Votre bureau est fermé. Je suis désolé de vous appeler à la maison. » Nous demandons alors à la personne si elle a essayé de communiquer avec les services consulaires. Dans certains cas, les familles supposent que, comme la personne a été arrêtée et incarcérée, les services consulaires sont les premiers à avertir.

Vous pourriez peut-être nous donner un aperçu du processus. Que peut faire une personne? Êtes-vous avisés immédiatement? Avez-vous quelqu'un de service dans les 24 heures? Vous ne l'avez pas vu, mais avez-vous toujours été avisé?

● (1620)

M. Ian Shugart: C'est une excellente question, parce que cela nous donne une fois de plus l'occasion de renforcer un ou deux points. Vous avez tout à fait raison, les personnes en détresse ne savent pas toujours quoi faire et, en vérité, nous ne sommes pas toujours informés immédiatement.

Les députés, comme dans le cas que vous donnez, monsieur le président, sont très au courant. En général, tant dans la circonscription qu'à Ottawa, le personnel du bureau des députés est au courant de notre Centre de surveillance et d'intervention d'urgence, et ainsi de suite. Ce contact est toujours fait, mais pas toujours en premier lieu.

Heather, vous pourriez peut-être donner un survol rapide de ce qui se passe quand on reçoit l'appel.

Mme Heather Jeffrey: Notre Centre de surveillance et d'intervention d'urgence est doté d'agents consulaires qui sont de service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Dans le cas des appels qui entrent après les heures — si c'est le milieu de la nuit en Thaïlande, par exemple —, ces appels sont dirigés vers Ottawa. On y répond. Au besoin, les agents de service réveillent les agents consulaires sur place et nous entreprenons nos efforts pour tenter de trouver le Canadien ou la Canadienne.

Quand on parle de notification, celle-ci se présente de deux façons. Parfois, ce sont les membres de la famille de Canadiens qui nous informent qu'un membre de leur famille a été détenu. Dans d'autres cas, certainement, nous nous attendons à ce que les gouvernements d'accueil nous informent quand ils ont en détention un ressortissant canadien. Cela fait partie de leurs responsabilités au titre de la Convention de Vienne, comme cela l'est pour nous ici, au Canada. Ce ne sont pas tous les pays, tous les bureaux locaux ou tous les postes de police qui comprennent ou respectent ces responsabilités. Dans bien des cas, il peut s'écouler bien du temps avant que nous arrivions à trouver exactement où dans le système carcéral le Canadien peut se trouver. C'est une tâche qui peut être complexe, et nous nous appuyons sur tous les renseignements que nous pouvons obtenir pour tenter une triangulation et atteindre les personnes concernées le plus rapidement possible.

Le Centre de surveillance et l'agent d'urgence devraient être le premier point de contact. Ils ont accès à toutes les personnes nécessaires pour atteindre les gens.

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant au deuxième tour de questions, le tour de cinq minutes. Monsieur Nuttall, vous avez la parole.

M. Alexander Nuttall (Barrie—Springwater—Oro-Medonte, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci d'être venus aujourd'hui tant pour répondre à nos questions que pour donner plus de renseignements concernant l'audit mené par le vérificateur général et son équipe.

J'aimerais poser une ou deux questions de suivi, puis poursuivre à partir de là. Les remarques du vérificateur général aujourd'hui ont commencé par une ou deux choses qui ont été faites au moins correctement et au moins selon les attentes qu'on pourrait avoir, puis elles sont passées à l'aspect de la période que doivent vivre les Canadiens détenus à l'étranger en attendant d'être contactés par un de nos représentants consulaires. La première question s'adresserait probablement au vérificateur général, puis j'aviserai.

Monsieur le vérificateur général, quand vous dites que les Canadiens détenus n'ont pas été contactés dans un délai de 24 heures, y a-t-il moyen de déterminer si l'on a tenté de les contacter, ou il n'y a aucun moyen de mesurer l'effort déployé par nos gens sur place?

M. Michael Ferguson: De fait, nous avons constaté que dans 70 des 190 cas, le personnel consulaire a effectivement contacté la personne détenue dans les 24 heures. Dans 10 cas, il n'y a aucune trace de contact avec la personne. Dans les autres 110 cas, la personne n'a pas été contactée dans les 24 heures, mais dans à peu près la moitié de ces cas il était fait mention dans les dossiers que les agents avaient tenté de les atteindre dans le délai de 24 heures. On pourrait dire, je suppose, que sur les 190 cas, dans 70 cas la prise de contact a effectivement eu lieu, et dans 55 cas il y a eu tentative de contact et cette tentative a été documentée en dossier.

● (1625)

M. Alexander Nuttall: Je vous remercie.

Je m'adresse à M. Shugart et à Mme Jeffrey. Les éléments mesurables sont en place quant à vos objectifs pour ce qui est de contacter les personnes détenues. Vous avez des attentes internes que vous avez clairement communiquées à vos employés sur le terrain. À quelle fréquence avez-vous utilisé l'information pour leur offrir une nouvelle formation, réorganiser les ressources ou les réaffecter ailleurs? Je ne parle pas de situations où le nombre augmente soudain, comme c'est arrivé, par exemple, au Honduras, il y a une dizaine d'années, mais simplement de manière régulière. À quelle fréquence utilisez-vous l'information dont vous disposez pour mieux préparer nos employés sur le terrain?

Mme Heather Jeffrey: Nous utilisons toujours, dans beaucoup d'endroits tout au long de l'année, un modèle de dotation qui mesure différentes sortes de normes par rapport à la demande et aux services et réaffecte des renforts aux endroits qui font face à une augmentation de la demande. Cela n'arrive pas seulement dans les cas extrêmes, comme une intervention d'urgence ou de crise à laquelle nous devons affecter un noyau d'intervenants, mais aussi dans des pointes de demande plus ordinaires liées à des habitudes de voyage particulières.

C'e que le vérificateur général nous a fait remarquer, c'est qu'il nous faut probablement pour notre modèle de dotation des données de meilleure qualité dans de nombreux cas pour pouvoir mesurer avec précision ce type d'objectif de rendement et faire en sorte de fournir des ressources là où elles sont nécessaires. Nous allons donc revoir ce modèle de dotation, examiner des indicateurs plus poussés et chercher des données de meilleure qualité, ce qui concerne aussi la formation. Il s'agit de faire comprendre à nos agents qu'il est important non seulement de prêter assistance aux Canadiens qui ont désespérément besoin d'aide, mais aussi de consigner toutes les mesures prises pour le faire.

M. Alexander Nuttall: Les données mêmes me posent un problème, et je sais que je l'ai déjà mentionné. On parle donc de 70 cas sur 190, me semble-t-il d'après le vérificateur général, mais il se peut que j'exagère légèrement le nombre. On ne peut pas dire qu'on soit passé à côté des données, c'est-à-dire qu'on ne les a pas utilisées correctement pour déterminer où il fallait être. Le problème est bien plus généralisé.

Y a-t-il un problème de financement? Il s'agit de services très importants dont les Canadiens qui voyagent aux quatre coins du monde, mais plus particulièrement dans certaines régions dangereuses, doivent savoir qu'ils peuvent compter dessus.

Mme Heather Jeffrey: Il s'agit bien en partie d'un problème de données. Dans beaucoup de pays, il n'est pas possible d'avoir accès aux Canadiens, par exemple, dans certains types de détention liés à l'immigration ou dans certains endroits. Dans beaucoup de cas, nos agents ne portaient pas au dossier l'existence de problèmes systémiques qui les empêchaient d'avoir accès aux Canadiens. Ils connaissaient le contexte local et ne consignaient donc pas forcément les raisons pour lesquelles il était impossible de voir cette personne.

En l'absence de données, nous ne pouvons pas, en tant que gestionnaires du programme, affecter efficacement des ressources là où elles sont nécessaires. C'est pourquoi nous devons mieux faire sur ce plan.

La majorité de nos cas de détention sont, en fait, aux États-Unis, ce qui n'est guère surprenant, étant donné que c'est dans ce pays que les Canadiens se rendent fréquemment. Nous examinons la dotation par rapport à la nature bien plus complexe des interactions dans des endroits comme l'Afghanistan ou d'autres régions peu sûres où il faut déployer beaucoup plus d'efforts et parcourir de longues distances pour rendre visite à des détenus.

La donne n'est pas la même dans tous les cas. Notre système doit être plus sensible aux types d'exigences qui varient d'une région à l'autre.

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Nuttall, vous aurez de nouveau la parole.

Monsieur Lefebvre, je vous en prie.

M. Paul Lefebvre (Sudbury, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Je vous remercie, monsieur Shugart, de votre présence, cette fois à un autre titre.

J'ai une question à poser à M. Ferguson.

À quand remonte le dernier audit des services consulaires? Je n'ai pas vu de date dans le rapport. Parfois, vous l'indiquez et d'autres fois pas.

Mme Carol McCalla: Nous n'avons pas fait d'audit des services consulaires avant celui-ci.

M. Paul Lefebvre: C'est le premier audit des services consulaires. D'accord.

Mme Carol McCalla: C'est cela.

M. Paul Lefebvre: Je vous remercie.

Au paragraphe 7.3 de l'audit, on lit que les voyages des Canadiens à l'étranger ont augmenté d'environ 21 %, ce qui a fait augmenter la demande de services consulaires. C'était en 2015. On a donc eu une augmentation de 2005 à 2015.

Savez-vous si on a attribué une enveloppe budgétaire aux services consulaires pour faire face à cette augmentation, monsieur Shugart?

M. Ian Shugart: Je ne crois pas qu'il y ait eu une augmentation ciblée. Il n'y en a eu aucune à ma connaissance.

Vous pourriez certainement... Le savez-vous de mémoire?

● (1630)

Mme Heather Jeffrey: Le coût des services consulaires fournis augmente progressivement. Ces services sont fournis sur demande. Dans notre rapport annuel au Conseil du Trésor, on voit qu'il y a une augmentation constante du coût.

M. Paul Lefebvre: Du coût, mais est-ce que le budget a lui aussi augmenté?

Mme Heather Jeffrey: Oui, pour les niveaux de référence du ministère.

M. Paul Lefebvre: Très bien. Merci.

Je passe à un thème dont ont parlé MM. Garrison et Massé au sujet des Canadiens détenus à l'étranger. La préoccupation que je partage avec mes collègues est que, dans ses observations préliminaires, le vérificateur général nous a dit qu'en 2004, le juge Denis O'Connor a mené une enquête sur l'affaire Arar.

Dans son rapport de 2004, il recommandait qu'Affaires mondiales Canada forme ses fonctionnaires à repérer des signes de torture et de mauvais traitements et à informer le ministre dès qu'un cas se présente. Je regarde vos recommandations, monsieur Ferguson, dans la réponse. C'était en 2004 et nous sommes à présent en 2018. L'audit porte sur 2016-2017. Il dit, en gros, que la réponse du ministère, après la recommandation de l'auditeur général, a été de former davantage ses fonctionnaires.

Dans sa réponse, le ministère dit qu'il a déjà réalisé un projet pilote et qu'il a un programme de formation. Il dit qu'« un processus sera également mis en place pour assurer que les agents consulaires soient formés, y compris pour les cas d'arrestations et les détentions ».

Il s'est écoulé 14 ans depuis la publication d'un rapport où on demandait qu'on forme mieux les agents consulaires dans le monde.

Pourquoi ces insuffisances? Pourquoi ce thème est-il récurrent? Pourquoi est-ce encore un problème aujourd'hui, 14 ans après la publication d'un rapport qui nous disait d'y remédier?

M. Ian Shugart: Tout d'abord, je ne peux pas faire de commentaires sur toute la période qui s'est écoulée entretemps.

Ensuite, le rapport du juge O'Connor a certainement eu un impact. Tout le monde le connaissait. Ses répercussions sont très évidentes. Les agents consulaires sur le terrain font probablement beaucoup plus attention aux questions soulevées par le juge O'Connor.

La difficulté, à mon sens, du point de vue d'une vérification d'attestation, est qu'en l'absence d'une initiative de formation structurée, la conclusion à laquelle on arrive est logique. Nous soulignons, en fait, que nous avons déjà commencé à mettre en oeuvre et à l'essai une formation structurée. Nous allons généraliser à l'ensemble du réseau ce type de formation spécifique.

M. Paul Lefebvre: Je vous remercie.

Il ne me reste que quelques secondes.

Comment faire pour s'assurer que cette formation sera continue, qu'elle ne sera pas ponctuelle, qu'elle ne se résumera pas à « on nous a dit de faire ça, on le fait et après, ça suffit »? Comment pouvons-nous être certains que vous la mettrez en oeuvre dans votre ministère, dans les services consulaires, de manière permanente, tous les 18, 30 mois ou aux intervalles que vous jugez nécessaires pour en garantir la constance? Il y a un roulement de personnel, je suppose, comme partout ailleurs. Comment faire, alors, pour s'assurer que le problème sera réglé et qu'il ne se reposera pas?

M. Ian Shugart: La formation des gestionnaires et des agents consulaires est annuelle au ministère. Ce programme de formation fera officiellement partie de la formation annuelle. Elle va avoir lieu dans quelques semaines. Nous formons actuellement, la semaine dernière et cette semaine, les chefs de mission sur le départ, et la formation des agents consulaires suivra immédiatement après. Il sera possible d'examiner notre programme de formation à cet égard à tout moment.

Le président: Je vous remercie.

J'ai une question complémentaire — et là encore, je peux voler du temps de parole à M. Nuttall, puisque nous sommes du même parti. Je ne le ferais jamais à un député d'en face. Il vous a interrogé sur la formation et vous en avez parlé. Est-ce qu'Affaires mondiales Canada a un processus de vérification interne? Les services consulaires n'ont jamais fait l'objet d'un audit complet du vérificateur général avant celui-ci. Avez-vous des processus de vérification interne adéquats?

● (1635)

M. Ian Shugart: Nous en avons assurément, monsieur le président.

Et je ne crois pas que vous ayez volé du temps à M. Nuttall. Je dirais qu'il s'agit peut-être d'un emprunt remboursable.

Nous avons une vérification interne et une évaluation. En fait, nous avons fait faire une évaluation des services consulaires dans l'année écoulée et les résultats sont affichés sur notre site Web. Dans les ministères, les vérifications internes relèvent du sous-ministre. À l'heure actuelle, nous n'avons pas de vérification interne du programme consulaire, mais il pourrait en faire l'objet. Je ne pense pas que nous en ferons une, étant donné le travail que vient de faire le vérificateur général. Le Comité permanent de la Chambre consacre aussi une étude au programme consulaire. Comme je l'ai dit, nous avons évalué le programme et cette évaluation est maintenant publique.

Le président: Je veux m'assurer de bien comprendre. Affaires mondiales a un processus de vérification interne, mais il n'y en a eu aucune pour les services consulaires en particulier.

M. Ian Shugart: C'est exact.

Le président: Pensez-vous que ce serait une possibilité? Si vous avez eu une vérification interne avant cela et qu'elle vise aussi les services consulaires, est-ce que des sujets de préoccupation soulevés dans le rapport du vérificateur général y étaient déjà mentionnés?

M. Ian Shugart: Il faudrait que je vérifie si les services consulaires ont fait l'objet d'une vérification interne. Je peux vous dire que l'évaluation que nous avons faite du programme... et les évaluations sont différentes des vérifications, comme le Comité le sait. Elles n'ont pas le même élément d'assurance, mais à bien des égards, elles sont similaires en ceci qu'elles font souvent les mêmes constats. Il y a une étroite corrélation entre ce que nous avons constaté dans l'évaluation réalisée cette année et ce que le Bureau du vérificateur général mentionne dans son rapport.

Le président: Je serais de cet avis, pas tant au sujet de la détention, mais à propos de la torture... Le vérificateur général a souligné, entre autres choses, que les délais ne sont pas acceptables. Il me semble qu'il dit dans son rapport que, dans certains cas où des personnes ont été torturées, vous n'avez pas prévenu le ministre — ou, dans certains cas, le sous-ministre — en temps opportun. Au cours des dernières années, nous avons vu des sommes versées à des personnes victimes de torture dans d'autres pays. Si ce n'est pour des motifs humanitaires, ne serait-ce qu'à cause des sommes versées, il devrait y avoir un peu plus de vérification interne pour faire le suivi des cas et transmettre les données.

De toute façon, nous pouvons y revenir.

La parole est à M. Nuttall.

M. Alexander Nuttall: Je vous remercie, monsieur le président.

J'aimerais poursuivre sur le thème dont nous parlions tout à l'heure, s'il est possible de revenir en arrière.

Si les chiffres montrent quelque chose d'aussi généralisé que l'indique le rapport, ce que j'aime dans ce comité et à propos des audits, c'est que les chiffres ne mentent généralement pas. Ils sont très parlants. Vous avez dit, monsieur Shugart, que vous commencez à instituer une formation ministérielle pour régler ce problème. Cette formation s'adresse-t-elle aux fonctionnaires en première ligne? Est-elle destinée aux services de soutien en arrière-plan? Y a-t-il au moins une double responsabilité en place pour chaque personne que les affaires consulaires ou qui que ce soit d'autre aident sur le terrain?

M. Ian Shugart: La formation sera très complète. Tous les agents consulaires la suivront. Vous comprenez que la situation est loin d'être la même dans toutes nos missions. Nous avons quelques très petites missions. Nous avons des pays où l'ambassadeur ne réside pas. Il ou elle est accrédité auprès du pays en question, mais il n'y a pas de mission sur place. Elle se trouve dans un autre pays voisin. Et à l'autre extrémité, nous avons les grandes missions. Bien entendu, nous affectons les ressources consulaires voulues au fil du temps et en collaboration avec nos chefs de mission. Les données plus nombreuses que nous nous sommes engagés à fournir nous aideront à mieux affecter les ressources. Heather en a parlé plus tôt.

La population visée par la formation, dans les missions ou à l'administration centrale, comprend l'ensemble de nos services consulaires. Nous voulons que nos agents bénéficient de cette formation spécialisée, par exemple, sur les visites en prison, sujet qui correspond parfaitement à cette situation, ainsi que d'une formation générale actualisée sur toutes les questions consulaires.

● (1640)

M. Alexander Nuttall: Le problème, c'est que, si on prend les chiffres du vérificateur général — et je cite de mémoire —, si on prend 70 cas, puis la moitié du reste, on a 10 personnes qui n'ont jamais été contactées. On prend à peu près la moitié d'entre elles, dont vous avez dit que le cas n'est pas documenté, vous arrivez quand même à 120 sur 190, soit 66 %. C'est peu. Je ne suis pas certain que la formation soit nécessairement la solution. J'essaie de savoir quelle est la solution, car à chaque audit, le ministère vient nous dire qu'il institue telle ou telle mesure, qu'il s'occupe déjà du problème. À mon sens, c'est ainsi que le processus devrait fonctionner et j'espère que ce ne sont pas juste des paroles en l'air et que des mesures sont bien prises.

Je m'inquiète dans les audits quand les réponses qui y sont faites ne correspondent pas aux résultats que nous voyons jusqu'ici, parce qu'on a une variation de peut-être 5 ou 10 %. Dans certains de ces cas, le mauvais cas au mauvais moment, c'est un citoyen canadien en danger, en grave danger, et c'est de cela que nous parlons. Que va-t-on faire de plus pour régler ce problème?

Mme Heather Jeffrey: Je peux répondre à cette question. Vous avez raison, il y a plusieurs éléments. La formation en fait partie, et elle est offerte non seulement à l'administration centrale, mais aussi à l'étranger. Il s'agit d'une formation spécialisée dans des missions ciblées où il y a des problèmes de mauvais traitements, et aussi de formation en ligne et de formation cyclique. Il ressort de l'audit que 96 % de nos employés ont reçu une formation, mais le problème est que nos agents consulaires, en particulier, passent une grande partie de leur carrière à l'étranger — ils ne reviennent pas à Ottawa —, ce qui fait que nous devons nous montrer plus flexibles dans la façon dont nous dispensons cette formation.

Il ne suffit pas, toutefois, d'avoir des employés de première ligne formés. Il y a une partie documentation et une partie cours de recyclage sur le genre de choses auquel il faut être attentif, plus la capacité de surveillance à l'administration centrale. Ce programme a une capacité de gestion à l'administration centrale. Nos systèmes ne sont pas aussi modernes qu'ils devraient l'être, et nous sommes en train de les moderniser pour fournir les données et comptes rendus et envoyer les signaux d'alarme en temps réel qui feront ressortir les anomalies dans le système, les tendances, et qui nous permettront de produire le genre d'analyse dont nous devons pouvoir disposer pour surveiller ce qui se passe dans le monde.

Dans les deux prochaines années, à mesure que cette modernisation qui a déjà commencé avancera, nous ajouterons des ressources. Nous procéderons à des échantillonnages, nous surveillerons, nous examinerons les données versées dans le système, et ce, chaque année pour garantir que cette situation ne se reproduise pas.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Arya.

M. Chandra Arya (Nepean, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

J'aimerais remercier M. Shugart et les fonctionnaires de son ministère de l'excellent travail qu'ils ont fait hier. Le vol d'Air Canada de New Delhi à Toronto a dû atterrir d'urgence à Moscou. Certains de mes électeurs avaient de la famille à bord de cet avion et ils s'inquiétaient un peu. Ils m'ont contacté et j'ai contacté le ministère. La façon dont il a géré l'incident et est resté en communication avec nous est remarquable. C'est du bon travail.

J'ai une question sur les résidents permanents. Ont-ils eux aussi accès aux services dans les différentes missions à l'étranger?

● (1645)

Mme Heather Jeffrey: Les services consulaires sont réservés aux citoyens canadiens. Autrement dit, les résidents permanents ne reçoivent pas les mêmes genres de services. Cependant, en cas de crise, de situation d'urgence ou si des motifs humanitaires entrent en jeu, nous faisons tout notre possible pour les aider.

M. Chandra Arya: Un résident permanent de ma circonscription, qui est citoyen hollandais, s'est vu refuser l'entrée de la mission de La Haye. Il avait oublié d'emporter sa carte de résident permanent et ne pouvait donc pas rentrer au Canada. Quand il s'est rendu à la mission sur place, les gardes à l'entrée ne l'ont pas autorisé à entrer. Est-ce normal?

Mme Heather Jeffrey: Les services consulaires sont offerts aux citoyens canadiens, pas aux résidents permanents. Il faudrait que je me renseigne sur la procédure à suivre pour un résident permanent qui a besoin de certains documents. Le processus est distinct et ces cas sont traités autrement.

M. Chandra Arya: Il me semble que si nous pouvions préciser sur le site Web ce qu'un résident permanent peut faire s'il perd un document, ce serait une bonne chose.

Monsieur Shugart, vous avez mentionné que 2,8 millions de Canadiens vivent actuellement à l'étranger. Où sont-ils le plus nombreux? Nous parlons de près de 8 % de notre population, ce qui est énorme. Dans quelles régions du monde se concentrent-ils numériquement?

M. Ian Shugart: Les États-Unis arrivent en tête. Parfois, les séjours y sont de courte durée et parfois, de longue durée, mais je ne sais pas.

M. Chandra Arya: Très bien, je vais aller droit au but. Nous pouvons comprendre les Canadiens qui ont travaillé toute leur vie ici, qui ont payé leurs impôts et qui prennent leur retraite aux États-Unis ou dans les Caraïbes. Nous pouvons le comprendre. Les personnes qui vont travailler ou étudier à l'étranger ou qui veulent prendre leur retraite à l'étranger, nous pouvons aussi le comprendre. Mais combien de Canadiens sont des « citoyens canadiens par opportunisme » qui viennent ici, prennent la citoyenneté, obtiennent leur passeport et retournent dans leur pays d'origine? Combien pensez-vous qu'ils soient parmi ces 2,8 millions de personnes?

M. Ian Shugart: Je serais incapable de le calculer de tête.

M. Chandra Arya: Auriez-vous une estimation approximative?

M. Ian Shugart: Non, je ne veux pas me lancer dans des approximations. Je pense qu'il s'agit d'une question sérieuse. Nous devons aussi nous montrer prudents, d'un point de vue statistique, pour ce qui est de la définition. Je ne suis pas qualifié pour faire la distinction entre ceux qui sont citoyens pour un ensemble de raisons et ceux qui le sont pour d'autres raisons. Pour mieux comprendre...

M. Chandra Arya: Permettez-moi de reformuler ma question. Quand on a un plan, disons dans un endroit comme la Floride où beaucoup de citoyens passent les mois d'hiver, et qu'on sait plus ou moins de quels genres de services ils auront besoin, quelle sera la charge de travail sur place, on dote en personnel en conséquence. Je pense qu'on fera la même chose dans d'autres pays du Sud où les Canadiens partent en vacances, mais y a-t-il des pays où, dans votre plan, vous avez des employés en fonction du nombre de Canadiens qui vivent sur place, qu'ils s'y trouvent de manière temporaire ou durablement?

M. Ian Shugart: Nous tenons compte de la situation et des volumes passés pour prévoir les volumes actuels et futurs. Un certain nombre de facteurs entrent en ligne de compte.

M. Chandra Arya: Ce chiffre de 2,8 millions doit venir de quelque part. D'où vient-il? Où pouvons-nous trouver des données plus détaillées à ce propos?

Le président: Je vous remercie, monsieur Arya.

Vous pouvez finir de répondre.

M. Ian Shugart: Nous pouvons réunir plus de détails à ce sujet et vous communiquer ce que nous savons en ventilant les données par catégories, mais pour nous, un citoyen est un citoyen. Nous leur offrons le service dont ils ont besoin.

● (1650)

Le président: Je vous remercie.

Pour toute question abordée aujourd'hui que vous allez creuser plus avant, je vous encouragerais à adresser un courriel ou un courrier à notre greffière afin que nous ayons cette information avant d'entamer notre étude.

Monsieur Garrison, vous avez la parole.

M. Randall Garrison: Je vous remercie, monsieur le président.

Je souhaite revenir sur la question des normes de service pour les Canadiens qui sont arrêtés ou détenus à l'étranger.

Je crois qu'il est important de souligner, pour les personnes qui nous écoutent, et pour le compte rendu, que, bien souvent, il ne s'agit pas de touristes. Ce sont des personnes qui ont des affaires dans ces pays ou qui rendent visite à leur famille. Personnellement, en tant que député, je vois plus de problèmes parmi les gens d'affaires et les personnes qui rendent visite à leur famille que parmi les touristes, même s'il nous arrive d'avoir un conducteur ivre qui se fait arrêter à Hawaï. Il me semble qu'il faut se rappeler que, parfois, les gens sont obligés de voyager, que ce soit pour affaires ou pour raisons familiales. Ils doivent voyager et ils ont donc besoin de services consulaires.

Quand nous disons qu'on ne rend généralement pas visite aux gens en personne, si on cherche à réviser la norme de service, ne serait-il pas justifié de...? Peut-être que la manière la plus diplomatique est que la solution par défaut soit de chercher à rencontrer les gens, sauf si le pays se trouve sur une liste de pays où nous n'avons pas de problèmes. Je sais qu'on voudrait dresser une liste de pays qui posent des problèmes.

Cet élément me préoccupe, car je sais par expérience que les personnes chargées des détenus peuvent manipuler la situation de sorte qu'ils ne puissent pas communiquer avec vous ou faire connaître leur véritable situation par un courriel ou un appel téléphonique. C'est très difficile.

Réfléchiriez-vous à une norme de service différente fondée sur le risque de détention dans ces pays? Là encore, je proposerais de récompenser le bon au lieu d'apposer une étiquette sur le mauvais.

Mme Heather Jeffrey: Les normes actuelles pour les visites aux Canadiens en détention varient selon les régions. Par exemple, aux États-Unis, qui ont des normes d'incarcération particulières, la norme est de 12 mois, tandis que dans une autre région, les visites se font tous les trois mois. Nous avons des normes de service de trois, six et 12 mois, en fonction de la région.

Le vérificateur général constate, entre autres, dans son rapport que les normes de service varient et que la documentation fournie pour expliquer ces variations est insuffisante. Nous convenons qu'il est très important d'indiquer les raisons, mais il existe aussi de bonnes raisons au fait que les normes varient.

Dans certains cas, des personnes sont très vulnérables en raison de la nature de leur infraction, de qui elles sont, de qui elles connaissent et d'où elles sont détenues. Il faut donc pour elles une intervention consulaire beaucoup plus intense que pour quelqu'un qui se trouve dans un système carcéral où prime le droit et où nous savons que la primauté du droit sera respectée dans son traitement.

Effectivement, nous avons cela, et cela ferait partie de leur optique des normes de service, le fait de s'assurer de prendre en compte les régions où les Canadiens risquent de rencontrer de plus grandes difficultés.

M. Randall Garrison: Est-ce que vous parlez des visites de suivi?

Mme Heather Jeffrey: Oui.

M. Randall Garrison: Il ne s'agit pas du premier contact.

Mme Heather Jeffrey: Non. Je pense qu'il est important d'avoir un premier contact pour comprendre pleinement la situation. Souvent, le dossier sur papier ne le permet pas. Il est important d'avoir une conversation avec la personne pour avoir sa version de ce qui s'est passé.

M. Randall Garrison: La solution par défaut serait d'essayer d'avoir un contact personnel avec toutes ces personnes, parce que nous ne le faisons pas à l'heure actuelle.

Mme Heather Jeffrey: Dans certains cas, lorsqu'on est persuadé de pouvoir avoir une conversation téléphonique et que les normes seront respectées afin de permettre à la personne de parler franchement avec nous, je crois que nous pourrions l'envisager. C'est certainement la pratique aux États-Unis, par exemple, où nous avons beaucoup d'entretiens de ce type.

M. Randall Garrison: Je proposais cette solution.

Mme Heather Jeffrey: C'est ce qui se fait déjà, mais nous ferons en sorte que ce soit clairement énoncé dans nos normes de service, afin que les Canadiens sachent à quel service ils peuvent s'attendre.

M. Ian Shugart: Cette formation spécialisée sur les mauvais traitements consiste en partie à donner aux agents consulaires le contexte, l'information, les signes, les indices montrant qu'une personne subit de mauvais traitements. Il s'agit d'une formation très spécialisée, comme vous le savez.

M. Randall Garrison: Le fait même d'être détenu est souvent très lourd de conséquences pour les personnes, si elles sont dans les affaires ou si elles ont des enfants...

M. Ian Shugart: En effet.

M. Randall Garrison: ... et que les dispositions prises pour leur garde ne tiennent plus. Il peut y avoir de très graves conséquences, même si elles ne découlent directement pas de mauvais traitements durant la détention.

Je suis très heureux que vous mentionniez les différentes situations de ces personnes parce que, de toute évidence, certains Canadiens sont plus vulnérables quand ils voyagent. Étant homosexuel, j'appartiens à cette catégorie. Il y a 74 pays dans lesquels je ne peux pas aller. Je fais bien attention à ne pas y aller, mais tous les membres de ma communauté ne sont pas aussi, je dirais, sensibilisés ou conscients de leur situation.

Savez-vous que, si une personne est membre de la communauté LGBT, d'autres normes s'appliqueront si elle est arrêtée ou détenue?

● (1655)

Mme Heather Jeffrey: Nous avons des conseils aux voyageurs adaptés à différents types de communautés qui peuvent se trouver dans une situation particulière où elles devraient être conscientes de menaces qui pourraient peser sur leur sécurité ou leur bien-être. Il peut s'agir de jeunes qui se rendent dans certains endroits, de personnes âgées, de LGBTQ. La primauté du droit telle que nous la connaissons au Canada et le respect des droits de la personne n'existent pas dans certains pays.

Nous avons ces conseils. L'audit recommande notamment que nous cherchions des moyens de les fournir aux personnes de façon plus ciblée. Ils doivent faire partie de la documentation dans notre système là où se présentent des failles et des menaces, en précisant ce que cela signifie pour le niveau de service et de suivi dont ces personnes devraient continuer de bénéficier. La réponse doit être beaucoup plus adaptée, mais de manière documentée.

Le président: Je vous remercie infiniment. Le temps de parole est écoulé.

Nous allons passer à M. Chen. Je vous en prie.

M. Shaun Chen (Scarborough-Nord, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Je veux d'abord remercier le sous-ministre Shugart et son équipe de leur travail. Veiller constamment sur les Canadiens quand ils se trouvent à l'étranger est une tâche immense où il leur arrive souvent de faire face à des situations complexes demandant beaucoup de temps qui concernent la santé, le bien-être et la sécurité de nos concitoyens.

Je tiens à remercier le vérificateur général et son équipe d'attirer l'attention sur des domaines importants dans lesquels nous pouvons mieux faire.

J'aimerais poser une question sur des chiffres qu'on nous a donnés aujourd'hui. Le sous-ministre a mentionné qu'en 2016, les Canadiens ont fait 52 millions de voyages à l'étranger et que cela représente une augmentation de 4 % par rapport à il y a 10 ans. Dans le rapport du vérificateur général, au paragraphe 7.3, le vérificateur général fait état de 55 millions de voyages des Canadiens à l'étranger en 2015 et souligne que cela représente une augmentation de 21 % par rapport à 2005. Je sais que nous parlons de différentes années, mais j'aurais pensé qu'on aurait enregistré une progression similaire en 2015 et en 2016 par rapport à 10 années plus tôt.

Je ne sais pas qui veut répondre, mais d'un côté, on a 4 % et de l'autre, 21 %.

Mme Carol McCalla: Ce sont les données que nous avions et nous avons confirmé auprès d'Affaires mondiales le nombre de voyages à l'étranger au cours de cette année-là. Nous n'avons pas examiné plus récemment les données de 2016, mais nous les avons vérifiées en les comparant aux renseignements publics présentés sur le site.

M. Ian Shugart: Monsieur le président, je me ferai un plaisir d'examiner ces données et d'apporter des éclaircissements aux membres du Comité.

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Chen.

M. Shaun Chen: Merci beaucoup.

Passons au coût des services consulaires. Le vérificateur général fait remarquer que des frais de services consulaires de 25 $ sont facturés depuis 1995 et que ces frais n'ont pas changé.

En règle générale, pour demander et obtenir, par exemple, un passeport auprès d'une des missions du Canada à l'étranger, il y a des frais de service inclus, pour recouvrement des coûts, et l'idée est de facturer le coût du service aux personnes qui y recourent.

Pourquoi le montant des frais n'a-t-il pas changé depuis 1995?

Mme Heather Jeffrey: Comme vous le savez, le vérificateur général a constaté que nous devrions revoir les frais de service. Comme ils font partie des frais généraux de passeport, nous allons travailler en collaboration avec IRCC et le Conseil du Trésor dans le cadre du processus d'examen recommandé par le vérificateur général.

Le coût des services consulaires n'est financé qu'en partie par ces frais et en partie sur les niveaux de référence du ministère, les deux à la fois. Les services consulaires fournis ne sont pas limités parce que les frais de service n'ont pas augmenté, mais il serait bon de voir comment nous allons affecter au programme les ressources voulues à l'avenir, étant donné les projections concernant la demande future de services.

● (1700)

M. Shaun Chen: Tout à fait. Je crois comprendre qu'avec plus de gens qui voyagent — 4 %, 21 %, mais certainement une augmentation —, les services que le gouvernement offre aux Canadiens à l'étranger sont plus demandés. Il est très important qu'on fasse en sorte que les frais correspondent aux services reçus.

Le graphique présenté à la pièce 7.5 du rapport du vérificateur général, à la page 24, montre les recettes provenant des frais de services consulaires, ainsi que le coût des services consulaires, et il prévoit une forte baisse des recettes dans les trois prochaines années. Sur quoi repose cette projection? J'entends dire en même temps qu'on va examiner de près les frais facturés. Comment extrapole-t-on ces données?

M. Ian Shugart: Je pense que, de façon générale, les gouvernements et les ministères doivent répondre à des critères très élevés lorsqu'ils augmentent des frais. Les Canadiens préféreraient les voir baisser et je crois que le gouvernement y est sensible. Les données doivent justifier l'augmentation. Il me semble que l'audit conclut, en partie, que nous ne disposons pas de données que nous puissions appliquer, d'où la nouvelle méthode et les données à l'appui de celle-ci.

Voulez-vous commenter cette projection? Je pense qu'il s'agit simplement d'une divergence entre les volumes et les recettes courantes.

Mme Heather Jeffrey: Oui. Je crois que la projection tient au fait que les frais de services consulaires de 25 $ n'ont pas bougé, indépendamment du fait qu'on délivre un passeport valide 5 ans ou 10 ans. Le fait que la majorité des Canadiens optent pour des passeports valides 10 ans entraîne une nette baisse des recettes, parce que les frais de 25 $ ne sont perçus que tous les 10 ans au lieu de 5. D'où la baisse que vous voyez.

M. Shaun Chen: Le vérificateur général a-t-il des commentaires à faire à ce sujet?

M. Michael Ferguson: Cette explication est bonne. C'est le passage du passeport valide 5 ans à celui valide 10 ans. Les Canadiens étant plus nombreux à opter pour celui qui est valide 10 ans et les 25 $ de frais n'étant facturés qu'au moment de l'obtention du passeport, les recettes baissent sensiblement. Vous voyez aussi sur le graphique qu'après, les recettes augmentent de nouveau.

M. Shaun Chen: Nous devons mûrement réfléchir à l'approche que nous choisirons, car la divergence existante entre le coût et les recettes est encore accentuée par le fait que les Canadiens ont maintenant des passeports valides plus longtemps. Cela signifie pour vous que les recettes provenant de ces personnes — à moins qu'elles perdent leur passeport — vont considérablement diminuer.

Je sais que vous travaillez sur un plan, mais avez-vous pensé à l'écart qui se creuse entre les recettes et le coût?

M. Ian Shugart: Ce sera l'objet de l'exercice — pas seulement cette question —, de tenir compte des volumes, et cetera, mais par rapport aux frais donnés. En fait, je crois que nous devrons nous entendre avec le Conseil du Trésor sur le modèle de gestion de ce service aux Canadiens.

Le président: Je vous remercie.

Nous allons revenir à Mme Kusie. Vous avez la parole.

Mme Stephanie Kusie: Je vous remercie, monsieur le président.

J'ai beaucoup de chance d'avoir passé une année au Centre des opérations au A2. Je me rappelle avoir regardé plusieurs fois le soleil se lever sur la rivière.

[*Français*]

Ainsi, j'aimerais prendre le temps de remercier tous les agents consulaires du monde.

[*Traduction*]

Heather, je dois dire que vous avez, selon moi et sans conteste, le travail le plus difficile du ministère.

En tant qu'ancienne agente du Secteur de la plateforme internationale et ancienne agente-gestionnaire consulaire, je comprends le processus budgétaire des missions dans l'ensemble du réseau de missions. Le rapport d'audit conclut que les ressources des missions, comme vous le mentionniez, monsieur Shugart, ne correspondent pas aux charges de travail et ne permettent donc pas de maintenir un niveau de service efficace et uniforme pour les Canadiens à l'étranger.

Monsieur Shugart, comment se fait-il que le gouvernement n'ait pas clarifié les normes de services consulaires de sorte que le ministère répartisse convenablement les ressources entre les missions?

● (1705)

M. Ian Shugart: L'affectation des ressources aux différentes missions est une question compliquée. Les services consulaires n'en représentent qu'un élément. Les missions, comme vous le savez, ont un large éventail de responsabilités, dont font partie ces services. Ce que nous pourrons faire, à mon avis, du côté consulaire... mais même cela ne tiendra pas compte de tous les coûts des missions. Nous pourrons mieux prévoir et nous aurons cette relation étroite entre la demande et les ressources et la même approche pratique de tous les autres besoins des missions, qui ne sont évidemment pas tous documentés, prévus et définis.

Nous affectons, de notre mieux, les ressources en fonction de plusieurs critères: le nombre de personnes accueillies, l'existence de missions commerciales, l'engagement politique avec le gouvernement en question, et ainsi de suite. Le processus est compliqué, mais cela réglera au moins en partie le problème.

Mme Stephanie Kusie: Je vous remercie.

Ma question suivante porte sur le paragraphe 7.12, qui reconnaît la Charte des services consulaires. J'aimerais savoir quand elle a été créée et par qui. Ma question suivante concerne la déclaration des droits des passagers et où en est ce document. Les citoyens devraient certainement pouvoir compter sur le gouvernement, mais à un moment donné, ils doivent prendre leurs responsabilités en ce qui concerne leurs voyages à l'étranger. À ce propos, où en est-on de la déclaration des droits des passagers?

En plus de mes deux premières questions, quand la Charte des services a-t-elle été créée et qui l'a créée, s'il vous plaît?

Mme Heather Jeffrey: Je vais devoir vérifier la date avant de vous la transmettre, mais la Charte a été créée par Affaires mondiales Canada en consultation avec des intervenants afin que les Canadiens sachent mieux à quels services ils peuvent s'attendre dans le cadre des services consulaires. Désolée, votre autre question concernait...

Mme Stephanie Kusie: La deuxième question concernait la déclaration des droits des passagers.

Mme Heather Jeffrey: Nous avons décidé, en matière de communication avec les Canadiens, de voir de quels types de renseignements ils auront besoin pour voyager en toute sécurité à l'étranger, quels types de services ils peuvent obtenir et quels types de données ils devraient prendre en compte dans leurs décisions pour voyager dans les meilleures conditions possibles, notamment du point de vue de la sécurité.

Nous faisons un effort de communication pour fournir des renseignements à jour sur la situation locale afin de donner aux Canadiens des conseils consulaires préventifs.

Le président: Je vous remercie, madame Kusie.

La parole est maintenant à Mme Mendès.

Mme Alexandra Mendès: Je vous remercie, monsieur le président. J'ai une toute petite question à poser, et elle est personnelle.

En mai 2015, ma fille se trouvait avec sa famille en Europe et ils ont perdu leurs passeports. Mon gendre n'est pas vraiment concerné parce qu'il n'était pas encore citoyen canadien, mais ma fille et mon petit-fils — et il avait sept mois — se sont retrouvés avec ce problème.

Ils sont allés à l'ambassade du Canada pour les faire remplacer et l'opération leur a coûté près de 1 000 $, pour ma fille et mon petit-fils. Une fois rentrés au Canada, ils ont dû les faire de nouveau remplacer. Puis ma fille a dû encore faire remplacer le sien deux ans plus tard parce qu'on n'a pas voulu lui délivrer un passeport permanent tant qu'elle ne produisait pas de preuve de citoyenneté. Je n'avais pas la moindre idée d'où se trouvait sa carte de citoyenneté. Elle avait deux ans et demi quand elle est devenue citoyenne canadienne. Elle est née à l'étranger, mais elle était citoyenne canadienne. Elle avait donc une carte de citoyenneté, que j'ai perdue.

En tout cas, pour résumer, le remplacement de ces deux passeports a coûté une fortune et je ne comprends vraiment pas pourquoi. Personne n'a jamais pu m'expliquer à quoi ces droits correspondaient. Pour autant que je sache, faire remplacer son passeport à l'étranger coûte toujours cinq ou six fois plus cher que le faire au Canada.

● (1710)

Mme Heather Jeffrey: Je ne connais pas le montant exact des frais. Je communiquerai au Comité le barème des droits à acquitter pour le remplacement d'un passeport ou l'obtention d'un passeport d'urgence. Affaires mondiales Canada est fournisseur de services pour Passeport Canada en ce qui concerne la délivrance des passeports à l'étranger. Au Canada, c'est Service Canada qui s'en occupe pour IRCC, ministère responsable du programme. Les droits sont fixés et nous les appliquons au nom d'IRCC à l'étranger.

Je ne connais pas les détails de cette affaire, mais je vais examiner le barème et communiquer l'information au Comité.

Mme Alexandra Mendès: Il ne s'agit pas de ce cas particulier. J'aimerais savoir si c'est encore la norme, si lorsqu'un Canadien a besoin de faire remplacer son passeport, cela lui coûte cinq ou six fois les droits normaux. Je trouve cela démesuré. C'est énorme.

Mme Heather Jeffrey: Je vais devoir examiner le barème exact des droits.

Mme Alexandra Mendès: Autant je trouve que 25 $ de frais consulaires, c'est trop peu, autant je trouve ces droits faramineux.

Ce sont mes questions, monsieur le président.

Le président: Je vous remercie. Je crois que c'est une bonne leçon pour nous tous. Le passeport est précieux et quand on le perd... Seulement, il y a des gens qui font bien des choses avec un passeport perdu ou volé. Je pense qu'effectivement, les droits semblent encore un peu élevés, mais il serait bon au moins de savoir ce qu'il en est, même si ce n'est pas entièrement votre ministère. J'en conviens.

Monsieur Garrison, vous avez la parole.

M. Randall Garrison: Je vous remercie, monsieur le président.

J'ai deux questions sans grand rapport. La première revient sur une question posée plus tôt à propos du temps qui s'écoule, d'après le rapport du vérificateur général, avant le signalement au ministre de cas de torture ou de mauvais traitements. Nous savons et je sais personnellement que les ministres réussissent parfois à régler des situations de manière confidentielle avec d'autres gouvernements, simplement en parlant à leurs représentants. Que ce soit ou non toujours le cas, c'est une des raisons pour lesquelles la transmission rapide de l'information peut se révéler tout à fait cruciale. Je me demande si l'audit a permis de cerner une des causes de ces retards importants.

D'autre part, que fait le ministère pour remédier à cette situation?

Mme Carol McCalla: Nous avons examiné 15 cas dans lesquels des allégations de torture ou de mauvais traitements ont été formulées au cours de la période de vérification. Dans certains cas, nous avons constaté que les services consulaires commençaient par évaluer la crédibilité, ce qui pouvait prendre de deux à six mois. Dans la plupart des cas, c'est parce qu'il fallait du temps pour réunir les données et, dans certaines régions, pour avoir accès à la personne détenue, et qu'ils devaient passer par le gouvernement étranger pour y parvenir.

D'après la politique d'Affaires mondiales, le ministre ne sera officiellement informé que lorsqu'il est crédible que la personne ait subi des tortures. J'ai été très rassurée d'entendre que le ministère informera désormais le ministre dès lors que des allégations sont formulées.

L'affaire Maher Arar nous a appris qu'il est important que le ministre soit informé pour pouvoir décider des mesures à prendre, car il est très grave qu'un Canadien soit maltraité, voire torturé, à l'étranger.

M. Ian Shugart: J'ajouterais qu'il s'agit en partie d'une question d'avis officiel écrit adressé au ministre. Je peux assurer au Comité que dans de très nombreux cas, en l'absence d'avis officiel, le ministre est informé verbalement. D'un point de vue documentaire, la situation est nettement meilleure qu'il n'y paraît. C'est important et nous ferons le nécessaire, mais je le répète, l'équipe de vérification n'a pu travailler que sur la preuve documentaire d'une vérification d'attestation.

Nous avons des séances d'information régulières avec les collaborateurs du ministre afin d'examiner les cas relevant des affaires consulaires. Toute situation où il y a des allégations de torture ou de mauvais traitements figurerait en tête de liste et le ministre serait informé. Mais il n'est pas suffisant que ce soit verbalement, et ce sera consigné.

● (1715)

M. Randall Garrison: Je vous remercie.

Le président: Je vous remercie, monsieur Garrison.

Voilà qui conclut...

Aviez-vous une autre question? Je suis désolé, allez-y.

M. Randall Garrison: J'en ai juste une autre. C'est ma chance de me montrer positif.

À la dernière législature, j'ai demandé au ministre des Affaires étrangères d'ajouter un conseil précis aux avis aux voyageurs pour la communauté LGBT, et je voulais remercier le ministère d'avoir agi très rapidement à ce sujet. Je vérifie périodiquement que les conseils affichés sont bons et opportuns. Je tiens donc à remercier le ministère d'avoir donné suite à ma demande.

J'ai deux petites choses à dire à ce sujet, l'une est qu'il faut bien connaître le site Web pour trouver ces conseils. Comme ce sont des menus déroulants, c'est un peu compliqué et je me demande si le ministère pourrait trouver un moyen de les mettre plus en évidence, parce que ce sont de très bons renseignements, dont je le félicite encore.

L'autre chose concerne la coupe du monde de la FIFA. Des menaces très explicites ont été proférées publiquement en Russie contre la communauté LGBTQ, à savoir que ces spectateurs ne seraient pas les bienvenus à la coupe et qu'ils seront attaqués. Dans votre avis aux voyageurs, il n'en est pas fait mention dans la partie relative à la coupe du monde, alors que ces menaces sont indéniables et très publiques. Il faut s'en remettre à l'avis général sur la Russie.

Ce que j'essaie de dire, c'est que vous faites du bon travail.

Le président: Je vous remercie.

Je vous remercie toutes et tous de votre présence aujourd'hui. Le Comité est frappé par ce dernier... c'est presque comme un avertissement, non pas à notre comité, mais à la fonction publique. Nous parcourons ce rapport du vérificateur général et pas seulement le rapport sur les services consulaires, mais monsieur Shugart, en tant que sous-ministre, il me semble qu'il y a d'autres choses dans ce rapport et, plus précisément, dans son message auxquelles je ferais très attention si j'étais sous-ministre.

Bien qu'il fasse référence au début au système de paye Phénix et aux Premières Nations, aux groupes autochtones, il parle d'« échecs incompréhensibles » dans certains cas de la part du gouvernement. Il parle aussi de la culture du gouvernement, c'est-à-dire des ministères. Il ne s'agit pas de la culture du gouvernement qui est au pouvoir. Il parle de l'administration et de la fonction publique fédérales.

Dans les rapports précédents, le vérificateur général parle de résultats qui ne sont pas obtenus et que nous attendons vraiment pour les Canadiens, et du fait que l'accent est parfois mis sur le court terme, mais pas sur le long terme, pour que les Canadiens puissent en profiter. Nous sommes heureux de voir que vous avez un plan d'action. Nous sommes heureux de voir, tout d'abord, que son rapport est progressivement accepté et, ensuite, que votre plan d'action évolue. Je vous encouragerais seulement à prendre ce plan d'action, car je sais...

Monsieur Shugart, vous avez déjà comparu devant le Comité à d'autres titres et nous vous en remercions, mais je vous encouragerais à tenir compte des sujets de préoccupation exprimés par notre vérificateur général à propos de la culture du gouvernement et dans certains cas... Il parle aussi de cas où, dans le système Phénix et dans les systèmes relatifs aux Autochtones, il arrive que les ministres ne soient pas suffisamment informés en temps voulu. Dans une moindre mesure, on peut le souligner ici. Je vous encourage, en tout cas, à prendre son message très au sérieux, car nous cherchons à améliorer la culture du gouvernement non seulement dans votre ministère, mais dans tous les ministères.

Tel est, je puis vous le dire, l'objectif du Comité, à savoir améliorer la culture du gouvernement et faire en sorte que les Canadiens soient, avant tout, bien servis.

Nous vous remercions de la façon dont vous les servez.

Je vois que vous voulez faire un...

M. Ian Shugart: Puis-je faire une brève observation sur ce dernier commentaire?

Le président: Oui.

M. Ian Shugart: Le vérificateur général sait tout le respect que j'ai pour lui, personnellement et à titre professionnel. Je ne commenterai pas l'audit de Phénix. Ce n'est pas de mon ressort, mais je mentionnerai que j'ai l'expérience de grands projets réussis et de grands projets qui ont échoué. Les raisons sont multiples dans les deux cas. La mise en place de l'inscription automatique à la Sécurité de la vieillesse, par exemple, est un grand projet qui a été couronné de succès.

Je peux dire au Comité, à travers vous, monsieur le président, que sous les deux gouvernements, j'ai eu personnellement l'expérience, à de nombreuses reprises, de donner à des ministres des conseils importuns et opportuns, de mauvaises et de bonnes nouvelles. Telle est notre responsabilité, et les sous-ministres en sont parfaitement conscients. Ce n'est pas toujours une responsabilité agréable à assumer, mais nous le savons et, d'après mon expérience, nous faisons notre devoir élémentaire, qui est de dire la vérité à nos maîtres politiques, de suivre leurs instructions, mais de leur dire la vérité et de bien les conseiller. Nous appliquerons cet engagement à ce cas particulier, comme à tous les autres.

● (1720)

Le président: Merci infiniment, monsieur Shugart. Nous n'en attendons pas moins, et nous vous remercions de votre réponse.

Nous allons lever la séance. Il nous reste 10 minutes. Nous allons passer à une très courte période de travaux du Comité. Nous allons donc lever la séance et laisser les témoins quitter la salle.

Je vous remercie de vos témoignages et de vos réponses à nos questions.

La séance est levée.

[*La séance se poursuit à huis clos.*]

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes
à l'adresse suivante : http://www.noscommunes.ca

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the
following address: http://www.ourcommons.ca